

参透说话艺术方能成大事

会说话，一句顶一万句

下

中国华侨出版社

说话的艺术，早一天掌握，早一天成功

一部全面、系统、实用、权威的口才培训读本

□ 融智 编著

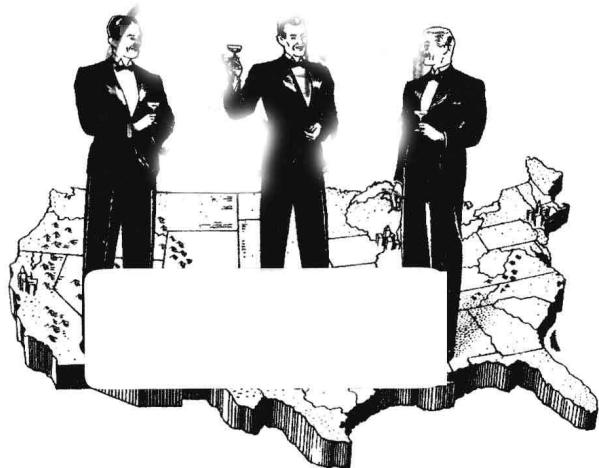


会说话，一句顶一万句

参透说话艺术方能成大事

(下)

融智◎编著



中國華僑出版社



目 录

◦ 上 ◦

绪论 会说话，得天下	1
一言而兴邦	1
三寸之舌，强于百万之师	6
会说话能化险为夷	11
会说话有助于飞黄腾达	15
会说话能治国	18
会说话，天下没有难办的事	22

第一篇 把握说话的分寸，让每一句话恰到好处

第一章 把握好沉默的分寸	28
时机未到时就得保持沉默	28
受到攻击时，沉默是最好的方法	29
别人论已时切莫打断	30
恰当运用沉默的方式	30

第二章 把握好说话时机的分寸	32
看准机会再说话	32
插话要找准时机	32
该说话时就说话	33

第三章 把握好说话曲直的分寸	35
说话不可口无遮拦	35
转个弯儿说话	35
顺水推舟巧应对	36



第四章 把握好说话轻重的分寸	38
点到为止	38
发生冲突时切忌失去理智	39
拿不准的问题不要武断	39
第五章 与人开玩笑时的说话分寸	41
开玩笑要适度得体	41
开玩笑要因人而异	43
开玩笑要符合场合	43
不拿别人的隐私开玩笑	44
第六章 调解纠纷时的说话分寸	46
调解纠纷的“三宝”	46
打圆场要让双方都满意	47
适当地褒一方，贬一方	47
维护当事人的自尊心	49
淡化争端本身的严重程度	50
第七章 倾听也要讲究分寸	52
把说话的权利留给别人	52
倾听是对别人的最好恭维	53
做个倾听高手	54
第八章 激励别人有分寸	56
真诚地赞美他人	56
步步为营，循循善诱	57
“激”着对方为你办事	58
第九章 道歉如何说出口	60
道歉，时机很重要	60
道歉态度要诚恳	61
将道歉寓于赞美中	61

第二篇 与不同的人不同地说话，让每一句话恰如其分

第一章 如何与陌生人说话	64
最重要的第一句话	64
用话题展开交谈的“瓶颈”	64
谈论别人感兴趣的事情	66
打破僵局的几种技巧	67

让谈话在意味深长中结束	69
第二章 如何与下属说话.....	71
用恰当的话消解下属的怨气	71
不要让部下对你产生敌意	72
运用漂亮语言激发下属	73
有效斥责下属的技巧	74
表扬下属要有方法	76
有效说服固执的下属	77
第三章 如何与同事说话.....	79
新环境中的说话技巧	79
初来乍到的说话“规矩”	80
在嘴上安一个把门的	81
割掉“嚼舌头”的是非原则	82
避开同事的隐私	83
避免与同事“交火”	83
被提拔时要怎样面对同事	84
锋芒太露招人忌	84
第四章 如何与客户说话.....	87
赢得客户的信任	87
投其所好进行推销	87
利用问题接近客户	88
找到客户身上的闪光点	90
巧妙应对 7 种客户	90
提醒客户及早签约	93
第五章 如何与朋友说话.....	95
替别人找个下台的借口	95
忠言也顺耳	96
把话亮出来讲	97
让朋友表现得比你出色	98
与朋友说话时的三大禁忌	99
第六章 如何与爱人说话.....	102
与恋人初次交谈的成功秘诀	102
沐浴爱河时应多多放“蜜”	104
俘获女人芳心的 6 种武器	105
多交谈是情感保值的秘密	107



争吵有度，和好有方	109
第七章 如何与孩子说话	112
孩子需要你的赞美	112
学会这样对孩子说话	114
与孩子有效沟通的秘诀	115
规劝的话要“裹着糖衣”	117
与孩子忌说的 8 种话	118
第八章 如何与父母说话	120
说服父母有妙招	120
父母吵架时的劝说艺术	121
正确对待父母的打骂	122
恰当化解与父母的争执	124
第九章 如何与对手说话	126
欲攻其人，先攻其心	126
一语双关，引人就范	126
抓住对方破绽，有力反击	127
绵里藏针，以柔克刚	128
动之以情，方能晓之以理	129
让事实说话	130
说得多不如说得妙	131
比喻是论辩的精妙关键	132
第三篇 掌握不同场合下的说话艺术，让每一句话都说在点子上	
第一章 求职面试时的说话艺术	134
不要小看自我介绍	134
妙对面试官的陷阱问题	135
巧妙化解面试中的“缺点”危机	138
离职原因小心说	139
让对方看到你曾经的辉煌	141
要求薪酬时只给个“提示”	142
求职面试说话 5 忌	143
第二章 求人办事的说话艺术	145
在激将法上做文章	145
谈话中避开自己	146



求人帮助时动之以情	147
打蛇打七寸，说话说到心	148
“心理共鸣”求人法	149
第三章 谈判时的说话艺术	152
环顾左右，迂回入题	152
投石问路巧试探	153
取得谈判胜利的 9 种方法	154
商务谈判，拒绝有招	157
积极突破谈判中的僵局	158
增加谈判成功的可能性	159
第四章 演讲时的说话艺术	162
好的开头是成功的一半	162
找听众有共鸣的内容讲	164
设置悬念，激发听众兴趣	165
制造演讲的高潮	166
让结尾回味无穷	167
即席演说的语言技巧	169
竞职演讲 5 忌	171
第五章 电话交谈时的说话艺术	172
接听电话的第一句话	172
控制通话时间	173
电话也可以传神	174
给对方考虑的机会	175
电话交谈的基本技巧	176
第六章 尴尬时刻的说话艺术	178
站在对方的角度说话	178
掉转话头而言其他	179
调侃一下自己	180
装作不知道，说得更奇妙	182
自嘲，给自己搭个台阶	183
第七章 危急时刻的说话艺术	185
受到诋毁时如何说话	185
陷入不利境地时如何说话	186
感情遇到危机时如何说话	186
工作无法执行时如何说话	188



避免言语危机有要领	189
第八章 宴会应酬时的说话艺术	192
宴会致辞贵在巧妙	192
劝酒时的说话艺术	193
巧妙拒绝他人的劝酒	194
借助美酒良言促进感情	196
聚会，搞好气氛很重要	197
结婚喜宴，祝词要热烈温馨	200
第九章 主持会议时的说话艺术	202
主持会议的忌讳	202
开场白精彩夺人	203
牵线搭桥，连接巧妙	204
引导会议进程得体	205
随机应变，灵活驾驭会议	206
作好会议总结	207
第十章 答记者问时的说话艺术	208
如何应付刁难的问题	208
模糊回答，避开敏感话题	209
用问题来回应对方	210
寓理于事，不言自明	211
机智转移话题	211
第十一章 探望病人时的说话艺术	213
不要触及病人的痛苦	213
用暗示性语言让他精神振作	214
一反惯例出奇效	215
“一次只流一粒沙”式的劝告	216
适时说点谎	216
与病人谈话的要点	217
第四篇 把你想说的变成对方想听的，让每一句都有吸引力	
第一章 如何吸引听众的注意力	220
什么内容能引起听众的注意	220
说话的方式是什么	226
注意语言交流和非语言交流	227

斟酌你的言辞	229
第二章 近距离接触：只有两个人的会面.....	231
开场白	231
呈现实质性的内容	238
处理难题、争端以及负反馈	243
厌倦和心不在焉	251
对会面进行总结	253
一对一会面的步骤	257
第三章 让别人“看见”你的想法.....	259
为什么要视觉化	259
视觉信息如何影响听众	259
将信息视觉化	261
如何设计可视化信息	264
如何用语言将信息视觉化	269
第四章 问答的艺术.....	271
为问答做准备	271
关于“问答时间”	275
第五章 如何引导，如何表达.....	281
会面为什么不见成效	281
会面的作用、任务和目标	282
策划一次会面	283
驾驭听众的技巧	286
会议领导的交流技巧	293
与会者的交流技巧	296

第五篇 巧妙说“不”，让拒绝也动听

第一章 你能说“不”	300
说出内心的“不”	300
健康的自我交谈	301
构造真正说“不”的话语	302
说“不”的常用话语	302
说“不”的个性话语	304
说“不”者的个性话语	305
对说“不”的个性话语的理解	307



用个性话语说“不”	308
彬彬有礼地说“不”	309
保护决策的时间和空间	311
说“不”的策略	311
有时说“不”没有作用	311
第二章 停止说“或许”	313
犹豫不决者	313
犹豫不决者的类型	314
犹豫不决的结果	314
说“不”的解释	315
停止犹豫不决，果断做出决定	316
是否应该认可犹豫不决	318
常见的犹豫不决的标志	318
第三章 说“是”	320
现在说“不”，稍后说“是”	320
说“是”	320
内在主观愿望与外在客观行为	321
构造表示“是”的话语	322
大声说“是”	322
说“是”的结果	323
说“是”的道德规范	323
自我测试：表示“是”的话语	323
第四章 不同情境下如何说“不”	325
做日常决定	325
说“不”的结果模型	332
○ 下 ○	
第五章 做“不”的主人	335
练习在各种情境下说“不”	335
第六章 坚持你的决定	345
说“或许、是、不”的快速提示	345
表达你的“不”	346

○下○



第六篇 用最讨人喜欢的方式说话，让每一句话别人听着都舒服

第一章 说到对方心窝里·····	348
先为对方着想 ·····	348
说话的魅力在于真诚 ·····	349
关怀的理念 ·····	350
温语相求化冷面 ·····	352
乡音难改，游子情深 ·····	353
感激之情要溢于言表 ·····	353
说话不要踩到“雷区” ·····	354
第二章 第一次就给人留下良好印象的谈话方式·····	356
怎样快速让陌生人对你产生好感 ·····	356
让面试官快速接受你的说话方式 ·····	358
相亲择偶时如何交谈 ·····	359
初次见面，如何说话让男方父母喜欢 ·····	360
第一次与客户见面如何零距离沟通 ·····	361
如何恰当地为他人介绍 ·····	363
如何进行初恋的“第一谈” ·····	364
第三章 最自然的赞美方式·····	366
对男人和女人采取不同的赞美 ·····	366
给他人最想要的赞美 ·····	367
褒扬有度，点到为止 ·····	371
赞别人没有赞过的美 ·····	372
多在背后说人好 ·····	374
用谦卑的心去赞美 ·····	375
推测性赞美，妙上加妙 ·····	377
夸人有讲究 ·····	378
第四章 说到人心服口服·····	381
说服从“心”出发 ·····	381
以利益为说服导向 ·····	383
让历史帮忙做说客 ·····	384
先抬高对方再说服 ·····	385
步步逼近，巧舌游说 ·····	386
讲道理时最好打个比方 ·····	387
从对方得意的事说起 ·····	388



第五章 批评如何让人欣然接受 389

私底下指出他人的缺点	389
批评时别忘了夸一夸	390
批评他人要就事论事	391
意味深长的暗示是最好的批评	391
给个意外的“赞许”	393

第六章 鼓励失意者振作起来的说话方式 395

朋友失意，安慰的话一定要得体	395
站在同一起点上，现身说法	396
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	398
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	399
别人郁闷的时候多说理解的话	400

第七章 加深朋友感情的说话方式 401

如何从闲聊中加深感情	401
说话时注意维护朋友的面子	404
设身处地地为朋友说话	405
错了就要赶快道歉	407
说话时注意给朋友“同感”的理解	408
和朋友进行直率诚笃的交谈	409

第七篇 说好难说的话，让每句话四两拨千斤

第一章 在最短的时间里摆脱窘境 412

保持谨慎意识，避开语言中的陷阱	412
打破冷场的技巧	413
面对恶意冒犯者	415
学会用戏谑冲淡尴尬	417
找个化解尴尬的“台阶”	418

第二章 让难说的话变轻松 421

表态时“是”或“不是”要少说	421
当别人打探你的隐私时该怎样说	422
面对不便当众回答的问题时该怎样说	423
面对无理要求时如何说	423
面对过分的玩笑你如何应对	424
圆场的话该怎样说	425
善于借别人之口说自己的问题	426



如何说话才能让两边都满意	427
如何表达与上司不同的意见	428
第三章 走出辩论的僵局.....	429
难言之物，一喻了之	429
旁敲侧击，迂回包抄	430
以退为进，反客为主	430
将错就错，出其不意	431
借对方的石头砸对方的脚	432
请君入瓮，逼其败阵	432
借助权威增加力度	433
釜底抽薪，攻其要害	434
第四章 说话也要讲究方圆和谐.....	436
委婉地说话	436
不正面回答问题	437
用善意的谎言说服别人	439
说话要有点“眼力劲儿”	439

第八篇 这样和领导说话最聪明

第一章 方法准确，事半功倍——和领导说话最正确的方法.....	442
与领导对话，掌握正确的说话方法	442
良好开端法：和领导热情寒暄，营造良好的气氛	443
归谬说服法：让强势的领导也低头	444
迂回说服法：以迂为直，婉转说服领导	445
随机应变法：见机行事，及时弥补失言	446
暗示策略法：寓理于事，不言自明	448
声东击西法：含蓄迂回地表达你的想法	449
欲擒故纵法：引人就范，达到目的	450
旁敲侧击法：迂回包抄，让领导心悦诚服	451
第二章 巧用修辞，锦上添花——和领导说话最实用的言辞技法.....	453
巧用谐音，把话说圆	453
巧用反复，锦上添花	454
例证说明，让领导乐于纳谏	455
一语双关，巧妙表达你的想法	456
巧用反语，让领导心悦诚服地纳谏	457
以喻晓理，让领导接受你的观点	458



和领导说话的其他 6 种修辞	459
第三章 人各有好，秉性各异——掌握与不同性格领导的说话方式……	461
面对不同性格的领导，说不一样的话	461
学会唤起他的兴趣——面对冷漠严肃的领导	462
适时消化他的不良情绪——面对爱发脾气的领导	463
学会简洁有力地回应——面对傲慢的领导	464
说话细心对待——面对健忘的领导	466
让出自己的表现空间——面对揽权欲强的领导	467
说话不忘尊重——面对无为而治的领导	468
说话谨慎对待——面对完美主义的领导	469
第四章 顺水推舟阻力小——如何把握与领导谈话的时机……	471
会听话，更会适时说话	471
把握好和领导说话的时机	472
切合时机，说出领导想听的话	473
看准领导情绪，把握时机说对话	475
抓住闲谈的机会，适时推销自己	476
在轻松场合提要求更容易得到满足	477
和领导谈正事，趁他高兴时说	478
领导说话时，把握好插话的时机	480
领导面前话不投机，赶紧转弯	481
第五章 把赞美说到领导心坎上——如何在智言妙语间博得领导好感…	483
赞美领导把握 3 大要点	483
赞美领导，从 6 大角度入手	484
领导面前，多说赞扬他的话	486
赞美的关键，找准领导身上的闪光点	487
多在背后赞扬领导	489
针对领导的特长进行赞美	489
赞美领导，做到含而不露	490
出其不意的赞美，更得领导心	492
从细微赞美领导	493
赞美也有“安全用量”	493
第六章 管好自己的嘴，说好自己的理——如何给领导留足面子……	495
给领导留面子，为领导争面子	495
要突显领导的身份	496
不要当众反驳领导	497

不要挑战领导的权威	498
维护好领导的形象	499
说话不触及领导的“逆鳞”	501
提意见时，给领导留足面子	501
和领导先说“Yes”后说“No”	503
适时帮领导补充话语的缺漏	503
第七章 听出领导的弦外之音——如何深刻领会领导的真实想法.....	506
有时领导的真意在话外	506
领会领导意图	507
领导话里有话时，学会细心体会	508
领导的弦外之音要细听	510
读懂领导的心理，说出他的弦外之音	511
从口气和经验中听出领导的“话外音”	512
听出领导意图，说出对的话	513
听出领导话中暗含的玄机	514
把你想说的话，变成领导想听的话	515
第八章 放低姿态，巧妙进言——如何让领导心悦诚服地“纳谏”.....	518
脑子里是“意见”，出口是“建议”	518
劝说领导，不妨给他以美名	519
让领导接受自己观点的技巧	521
巧妙诱导领导说“是”	521
向领导提意见，把握两大要点	522
从小道理入手，勇敢说服领导	523
提出多项建议，让领导自己作决定	524
寻找说服领导的最佳突破点	525
说服领导，以一定的好感为基础	526
制造悬念，利用领导的好奇心说服他	527
抓住关键，一语中的说服领导	528
如何让领导接受相反意见	529
第九章 顺梯而下，巧妙转移话题——如何适时为领导化解尴尬.....	531
尴尬时刻替领导打圆场	531
领导出错时，维护他的脸面	532
拾遗补缺，替领导打圆场	533
巧为领导筑“台阶”	534
装糊涂，让领导顺梯而下	536



第十章 觥筹交错，妙语连珠——如何在饭局上和领导说好场面话…… 537

宴请领导，找好恰当的理由	537
调动领导积极性，烘托宴会气氛	538
给领导敬酒时该怎么说	539
巧妙祝酒，赢得领导好感	540
对领导劝酒适度，切勿强求	540
以礼还礼巧拒酒	541

第十一章 做到位更要说到位——如何向领导汇报工作…… 543

做好准备，再向领导汇报	543
向领导汇报工作的4个要点	544
掌握向领导汇报工作的语言技巧	545
让领导满意的汇报方法	546
主动汇报工作进度，领导才满意	547
及时汇报，让领导放心	548
汇报工作，说到点子上	550
说话挑重点，不浪费领导时间	551
用电话汇报工作，掌握一定的技巧	552
运用幽默，把你的成绩汇报给领导	553

第十二章 薪水是挣来的，也是谈来的——如何让领导在谈话间给你升职加薪 … 555

向领导要求升职加薪的3种方法	555
勇于“秀”出自己，成功获得升职	557
这样谈“薪”，领导才同意	558
抓住出差的机遇，和领导谈谈“薪”	559
以商量的口气提出加薪	560
争取权利，要适可而止	561

第九篇 幽默的力量：千言万语，不如幽默一句

第一章 即兴幽默——急中生智，瞬间打动他人…… 564

一见如故——与初识之人幽默建交	564
操控紧张——即兴讲话不失风范	565
临时发挥——化忌为喜的幽默术	566
就坡打滚——故作不知幽默他人	567
将错就错——顺理成章中显智慧	567
冷场开涮——幽默逗你喜笑颜开	568
兵来将挡——机智幽默应对奚落	569

以静制动——应对别人的指责嘲笑	570
以牙还牙——幽默回击他人讽刺	571
即兴聊天——幽默捧场，愉悦情怀	572
随机应变——幽默口才的即兴法宝	572
变通幽默——就比别人会说一点	573
第二章 处世幽默——柔以避祸，笑以挡灾.....	575
幽默话助你轻松做人	575
用幽默钝化他人攻击	577
顺梯而下，圆融处世	578
顾左右而言他的幽默	579
淡定的幽默调侃自己	580
用模糊语言说尖锐话	581
触及他人痛处的转机	582
遭遇尴尬时故说痴话	583
寓理于事，不言自明	584
艰涩问题，避实就虚	584
借人之事，幽默解困	585
第三章 社交幽默——进退自如，笑出影响力.....	587
初次见面：幽默加深第一印象	587
深化记忆：幽默说出自己名字	588
幽默公关，说服助你成功	589
出乎意料：幽默应“话”而生	590
玩笑自嘲：用谦逊赢得影响力	591
以问作答：用幽默来应付对手	592
淡化感情：幽默融化交际之冰	592
尊严幽默：翩翩风度征服人心	593
淡定一笑：多点雅量面对嘲笑	594
第四章 做事幽默——寓庄于谐，办好难办的事.....	596
幽默是最好的名片	596
幽默道歉，谅解不请自来	596
善用微笑为幽默的气场加分	597
巧装糊涂与因势利导的应变	598
顺势而语，幽默口舌巧做事	599
幽默为武器，变意外为常态	600
直意曲说，圆融幽默易成事	601
幽默需要通俗易懂	602